

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	No. Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para acceder a la información pública que se encuentra en custodia de la EEQ.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico: portalweb@eeq.com.ec 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas)	1. Descargar y llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Entregar de manera física en cualquier Agencia de la Empresa Eléctrica o remitirlo al correo electrónico: portalweb@eeq.com.ec. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00. Agencia Mariana de Jesús o a través del portal web	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas la Agencia Mariana de Jesús	Link de Agencias de Atención al Cliente	De manera física Agencia Mariana de Jesús, en forma virtual portal web, www.eeq.com.ec	SI	Formulario para cualquier solicitud de acceso a la información pública	portalweb@eeq.com.ec	818	3335	
2	Consulta del valor facturado	Consultar todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Consulta en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de manera presencial en cualquiera de nuestras agencias de atención al cliente 2) Consulta de su(s) Cuenta Contracto(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / consultas / consulte su facture / consulta de deuda o a través del aplicativo móvil	De lunes a viernes: de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Consulta personalizada: máximo de 30 segundos a 1 minuto. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Valor Facturado	Valor Facturado	6769	25395	
3	Registro Programa Eficiente - PEC	Los ciudadanos pueden inscribirse en el programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC	www.ecuadorfcm.com www.eeq.com.ec	Tener el número del Registro Único Eléctrico Nacional	1) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes / Registro Programa Cocción Eficiente - PEC. O al Portal web: www.ecuadorcambia.com	Portal web 24 horas	Gratuito	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Formulario de inscripción para solicitar servicios de registro programa cocción eficiente - PEC	www.ecuadorfcm.com	292	1074	65%
4	Solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónica, datos exactos de la dirección de inmueble o el CUEN ó Cuenta Contrato de referencia de la misma vivienda o de una cercana. Personas Naturales: • Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. • Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica). • Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio. Adicionalmente en el caso de inquilino o otra persona: • Autorización del dueño del predio en el formulario establecido. PERSONAS JURÍDICAS • Solicitud por escrito del representante legal. • Copia del nombramiento de representante legal. • Cédula de ciudadanía del representante legal; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. • Certificado de votación actualizado del representante legal • Copia del RUC (para empresas o instituciones). • Si es propietario de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio. • Si es inquilino de la vivienda, copia del contrato de arrendamiento vigente registrado en juzgado de inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Solicitud De Nuevo Servicio / Ingrese sus datos en el formulario.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Formulario de autorización para solicitar servicios en la EEQ Formulario detalle de carga Listado de constructores de tableros armarios	Nuevo Servicio	3741	17082	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	No. Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Solicitud de Actualización de datos de su factura	Puede solicitar se actualicen los datos de su factura	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Condición: Factura cancelada. Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. Último certificado de votación, última carta de pago cancelada. La actualización de datos se da por los siguientes casos: Compra - venta del inmueble. Fallecimiento del titular. Cesión de derechos del titular Cambio de nombre por pedido del anterior titular Doc. Adicionales: Persona Natural, requisitos: - Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Personas Jurídicas, requisitos: - Solicitud escrita del representante legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se imprime el nuevo contrato de suministro de energía (dos), se realizan firmas, se entrega una copia al solicitante y otra para archivo central. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Actualización de datos Seleccione la cuenta contrato del servicio en la cual va a realizar y tiene el formulario, subir (adjuntar) en un sólo archivo los requisitos indicados. También puede realizar este trámite por medio de nuestro aplicativo móvil.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a Internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	1354	5595	
6	Solicitud de Revisión técnica del servicio	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Copiar el Nombramiento de representante legal. Tener el número de la Cuenta Contrato	1) Consulta de manera presencial en cualquiera de nuestras agencias de atención al cliente 2) Revisión técnica del servicio que utiliza sus (Cuentas Contratos) en línea: ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / solicitudes o a través del aplicativo móvil	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la Portal web depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas o aplicativo móvil a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Revisión Técnica de su servicio	6060	18714		
7	Solicitud de Cambio y/o reubicación del medidor o acometida	Puede solicitar el cambio y/o la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los servicios eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de la Cuenta Contrato. Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del dueño de casa y/o usuario. Certificado de votación actualizado del dueño de casa y/o usuario	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con el documento e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Cambio y/o Reubicación del medidor o acometida. Seleccione la Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas o aplicativo móvil a nivel urbano y rural, Call Center	SI	Detalle de obra	767	9499	65%	
8	Reclamo por Artefactos y/o equipos dañados	Los usuarios de la Empresa Eléctrica Quito pueden realizar el reclamo por daños en artefactos y/o equipos eléctricos, relacionados con los servicios que proporciona la EEQ tanto en la distribución como en la comercialización del servicio de energía eléctrica.	Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente. Reclamos en línea: Portal web: www.eeq.com.ec	Personas Naturales: 1) Copia de cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica). 3) Factura de consumo de energía 4) Formulario de notificación de reclamos por artefactos y/o equipos dañados, el mismo que deberá estar suscrito por el propietario de los artefactos. Personas Jurídicas: 1) Copia del nombramiento de representante legal. 2) Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 3) Copia del certificado de votación actualizado del representante legal (en los casos que aplica). 4) Copia del RUC (para empresas o instituciones). 5) Factura de consumo de energía. 6) Formulario de notificación de reclamos por artefactos y/o equipos dañados, el mismo que deberá estar suscrito por el propietario de los artefactos.	En nuestras Agencias de Atención: 1) El cliente debe presentar los requisitos señalados. 2) Lleno o entrega el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos. 3) El personal de atención al cliente ingresa al sistema informático, en el transcurso de 7 días laborables informará el resultado del reclamo vía telefónica y/o correo electrónico. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Reclamos / Artefactos y/o equipos dañados, debe llenar la información solicitada	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, aplicativo móvil, oficinas a nivel urbano y rural	SI	FORMULARIO NOTIFICACIÓN DE DAÑOS EN LOS ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS DAÑADOS	Artefactos Equipos Dañados	125	508	
9	Solicitud desconexión del servicio.	Cuando el consumidor decida prescindir del servicio de energía eléctrica, notificará a la EEQ con al menos 15 días de anticipación. Una vez alcanzada la fecha de finalización solicitada, la EEQ suspenderá el servicio y liquidará los valores pendientes y devolverá la garantía por prestación del servicio.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web	Persona natural: 1) Documento de identidad 2) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento sobre el inmueble donde se desconectará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble, formulario "AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES EN LA EEQ", para que el arrendatario pueda gestionar la terminación del contrato de suministro de energía ante la EEQ. Persona Jurídica 1) Solicitud de terminación del contrato de suministro de energía eléctrica, en el formato (físico o digital) 2) RUC 3) Nombramiento del representante legal 4) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble donde se desconectará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble, formulario "AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES EN LA EEQ".	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes y también, a través por el aplicativo móvil.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural	SI	DESCONEXIÓN DEL SERVICIO	DESCONEXIÓN DEL SERVICIO	303	1276	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios
10	Reclamos / Valor de la Factura	Corresponde a aquellos reclamos que pueden efectuar los usuarios por inconformidad en la facturación.	Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente. Reclamo en línea: Portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de la Cuenta Contrato y/o número de cédula del titular del servicio.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos que respaldan su reclamo e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratuito	Reclamo personalizado: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	La Empresa Eléctrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para el servicio de reclamos por facturación

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	No. Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automático (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje	Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirá tener una información certera de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución	El Cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 0, en el cual un Supervisor o agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las Áreas Operativas para su atención. 2. Número de Código Único Eléctrico Nacional CIUEN. 3. Nombres Completos, 4. Número de Cédula, 5. Número de medidor 6. Número telefónico del cliente El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención. 2. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos: 1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CIUEN, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula, 4. Número de medidor 5. Número telefónico del cliente El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.	1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta plantilla, mismos que permitirán tener una información certera de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que se haya restablecido el servicio de energía eléctrica, realice la confirmación por muestra a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas	SERVICIOS SIN COSTO: Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público; Falta una Fase; Falta de energía; Fluctuaciones de tensión; Tensión alta; Tensión baja; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada SERVICIO CON COSTO: ASUMIDOR POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización) (Fuente: Instructivo para atención de reparaciones, código DI-OS-P003-I006 Rev01).	Tiempos no definidos y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio.	Ciudadanía en general	Call center 136	Chat de servicio en línea	Página web, Call Center	SI		"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto	2285	8702	
16	Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación y/o retro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o vías públicas en el Área de servicios de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente el cumplimiento con las normas establecidas por el permiso municipal de construcción y certificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a la EEQ a realizar el pedido a lo largo de una inspección previa por parte de los técnicos se define si son obras cuyos costos corren a cargo de la Empresa o cliente dependiendo del caso	El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación y/o retro de redes, postes y tensores a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 0, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las Áreas Operativas para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calzaferrés cuarto piso. 3. De manera personal acercándose a las agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CIUEN, que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cartilla de Pago. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FÁBRICA	1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tensores llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe su pedido y le direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento ya sea urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Oficinista y/o Secretaria correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, Urbano o Rural receipta los requisitos, ingresa en el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Oficinas: Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural Call Center 24 horas	SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que cruce propiedad particular sin derechos de paso. SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de media y baja tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de acuerdo a las Normas de la Empresa Eléctrica Quito S.A. o se adquiere, por parte de esta Empresa, los derechos de paso se encuentran instalados de acuerdo a las Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo	Ciudadanía en general	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicados en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calzaferrés cuarto piso	Chat de servicio en línea	1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2. Call Center 3. Agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	SI		"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar la reubicación de redes; el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto	14	80	65%
17	Proyectos Eléctricos	Los clientes que requieran el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se busque a nivel interno, la forma de financiamiento estatal si pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por el cliente. Previo iniciar con el proceso de diseño el cliente o el Ingeniero particular ha de cumplir con todos los requisitos establecidos por la EEQ.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calzaferrés, primero, segundo, tercer y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto.	Para dotar o potenciar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser considerados en los diferentes planes de obra (FERMA, BARRIOS, PND, CAIADA) y buscar el financiamiento para su ejecución: • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di EP-P001-0001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Listado de moradores en papel y archivo digital en Excel, conforme al formato, "Formulario_Di EP-P001-0002". Formulario de listado de moradores, con nombres completos y cédulas de identidad. • Planes aprobados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, Impreso y en archivo digital (en AutoCAD) para Barrios Regularizados, y para los que se encuentran en proceso de regularización, el levantamiento topográfico, en la cual debe constar la división de lotes, las calles con sus respectivas dimensiones, recordando que para poder nosotros realizar el diseño de red eléctrica las calles deben ser públicas y no calles o pasajes privados. • Cronquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_Di EP-P001-0003. Formulario de croquis de ubicación. En caso de barrios en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales: • Que, el asentamiento no obedezca a una invasión violenta. • Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo. • Que, se encuentre en trámite la regularidad del asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di EP-P001-0001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Código Único de Verificación (fecha simplificada de datos del ciudadano) • Factibilidad de servicio de ser el caso (3-915 kVA) • Autorización Cliente. • Permiso de paso. • Estudios Caraz y Demanda. • Aprobación Municipal. • Carpeta con el proyecto diseñado. NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección zona centro, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvarez Calzaferrés.	Proyectos de Obras Empresa: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONEL y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MERRNER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito.	No se tienen tiempos estimados debido a que el tiempo de financiamiento depende de la disponibilidad de los recursos y aprobación de los entes Gubernamentales de Control como el ARCONEL, MERRNER y SENPLADES.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30 145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calzaferrés, primer, tercer y quinto piso		Oficinas Edificio Álvarez Calzaferrés	SI	Solicitud Unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	10	181	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	No. Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
18	Registro de Ingenieros	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados	El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso of. 505 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 2. Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4508 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 3. Puede solicitar también a través del internet a: msalazar@eeq.com.ec	1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso of. 505 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 2. Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4508 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 3. Puede solicitar también a través del internet a: msalazar@eeq.com.ec	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen. 2. Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Sdo. piso of. 503. 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec	De lunes a viernes en el horario de 7:30 a 15:30 Edificio Álvarez Calizares	Todo el trámite es gratuito	Registro inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso. dirección electrónica: msalazar@eeq.com.ec	Oficinas Edificio Álvarez Calizares.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	SI	Formulario de Registro , Acreditación de Ingenieros Privados	Formulario de Registro , Acreditación de Ingenieros Privados	29	162	65%
19	Micro Proyectos Eléctricos	Se reciben solicitudes de clientes puntuales (desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales) y requerimientos operativos de áreas internas de la EEQ. Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Contratos para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para ejecución. Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso. El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: • Solicitud de proyecto, "Formulario_DI-EP-P001-F001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución. • Presentar original de la cédula de ciudadanía. • Copia RUC, en caso de ser una Empresa. • Nombramiento de representante legal de la Empresa. • IC23 (Coeficiente de uso de suelo) otorgado por la Administración Zonal. • Permiso de Construcción (para edificios). • Pago del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad. • Para servicios monofásicos superiores a 15 kVA y servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico registrado en la EEQ, adjuntar plano de ubicación con simbología. • Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_DI-EP-P001-F003. Formulario de croquis de ubicación. • Contrato de arrendamiento notariado. • Autorización por escrito del propietario para que el Ingeniero gestione el microproyecto en la EEQ.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llenar el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinistas y/o secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Micro Proyecto.	De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30 Oficinas edificio Álvarez Calizares.	Trámites y diseños gratuitos Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores y equipos según su análisis.	60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Calizares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	SI	Solicitud unificada de microproyectos en redes de distribución	Solicitud unificada de microproyectos en redes de distribución	68	240		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA", debido a que la Empresa Eléctrica Quito no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/04/2021								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. GUSTAVO CARRERA - ING. EDWIN RECALDE V., MGS								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										gcarrera@eeq.com.ec , erecalde@eeq.com.ec .								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 396-4700 EXTENSIÓN 3902 - 4402								